gemeente Tholen

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente Tholen.

Nr. 2793
12 januari
2016

Klachten- en klanttevredenheidsprocedure sociaal domein gemeente Tholen

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Tholen;

Gelet op artikel 13 en artikel 19 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Tholen 2015;

besluit:

de Klachten- en klanttevredenheidsprocedure sociaal domein gemeente Tholen vast te stellen per 1 november 2015.

1. INLEIDING

Het gemeentelijk handelen in het sociaal domein (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 oftewel Wmo, jeugdzorg, werk en inkomen) is breed en heeft gevolgen voor alle betrokkenen. In beginsel moet iedereen zijn mening of ongenoegen hierover kunnen uiten. Om die reden stelt de gemeente een klachten- en klanttevredenheidsprocedure vast. Hiermee wordt onder meer uitvoering gegeven aan artikel 13 en artikel 19 van de verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Tholen 2015.

1.1

De gemeente Tholen streeft naar een positieve klachtencultuur waarin het oppakken van klachten gezien wordt als een kans om de tevredenheid van klanten over de dienstverlening en het vertrouwen in de gemeente structureel te verhogen. Klachten worden beschouwd als een gratis advies om verbeteringen te kunnen doorvoeren.

Bij een positieve klachtencultuur hoort dat medewerkers zich servicegericht en toegankelijk opstellen. Zij moeten meedenken met de betrokkene en waar gevraagd tekst en toelichting geven. Drempels voor feedback/klachten moeten laag zijn en inwoners moeten zich veilig voelen om een klacht in te dienen. Ook zal de gemeente duidelijk naar haar inwoners communiceren over haar klachtenbeleid.

De klachtenprocedure beslaat het hele spectrum van het gemeentelijk handelen en dienstverlening in het sociaal domein: van het eerste contact met de gemeente tot en met de levering van voorzieningen en hulp en ondersteuning. Het gaat om klachten (over jeugd, Wmo of werk en inkomen) die betrekking hebben op het handelen (gedrag) en dienstverlening van de gemeente of de (zorg)aanbieders waarmee de gemeente een contract heeft. Het gaat om klachten met betrekking tot het proces en de inhoud.

De klachtencoördinatie in het sociale domein is ondergebracht bij de gemeente, door een klachtencoördinator sociaal domein aan te stellen. Deze klachtencoördinator sociaal domein stelt zich onafhankelijk op, registreert en houdt overzicht over alle binnengekomen klachten en afhandeling, en zorgt voor analyse en rapportage.

Uitgangspunt is een laagdrempelige en duidelijke afhandeling van klachten in het sociaal domein. De gemeente wil een lerende organisatie zijn. Het klachtenproces, waarbij inzicht verkregen wordt in aard en omvang van klachten, wordt daarom benut als een van de middelen voor verbetering van de kwaliteit van het gemeentelijk handelen. Voor het kunnen sturen op naleving van contractuele eisen is inzicht in aard en omvang van klachten essentieel.

1.2 KLANTTEVREDENHEID

Bij een positieve klachtencultuur hoort ook dat proactief gevraagd wordt hoe de dienstverlening en de servicegerichtheid van de gemeente en aanbieders bevallen. Naast de signalen die worden ontvangen via de klachtenprocedure wilt de gemeente Tholen periodiek cliënten die een voorziening of zorg ontvangen actief benaderen via een klanttevredenheidsonderzoek c.q. klantbeoordelingssysteem.

2. BEGRIPPENKADER

Gemeente: gemeente Tholen.

Jeugdhulpaanbieder: door de gemeente gecontracteerde aanbieders van jeugdhulp in natura in de zin van de Jeugdwet.

Aanbieder Wmo: door de gemeente gecontracteerde aanbieders die zorg in natura en ondersteuning aanbieden in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Inwoner: een persoon die staat ingeschrevenen in de Basisregistratie Personen (BRP) van de gemeente Tholen.

Klager: inwoner van de gemeente Tholen die een klacht indient.

Klachtenformulier sociaal domein: klachtenformulier sociaal domein, waarmee een klacht ingediend kan worden tegen de gemeente of een door de gemeente gecontracteerde aanbieder.

Zzp'ers/vrijgevestigden: zelfstandigen zonder personeel, het gaat hierbij om hulpverleners die jeugdhulp in de zin van de Jeugdwet dan wel zorg en ondersteuning in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 aanbieden aan inwoners. Hiermee worden uitsluitend zelfstandigen bedoeld die hun werkzaamheden alleen uitvoeren en zijn gecontracteerd door de gemeente.

Klachtencoördinator sociaal domein: gemeentelijke coördinator van alle klachten die binnen komen over het sociaal domein bij de gemeente Tholen. Deze klachtencoördinator houdt overzicht over alle klachten, geleidt door, bewaakt termijnen, analyseert en evalueert de klachten. Het kan dus gaan om het handelen van de gemeente zélf of het handelen van een (zorg) aanbieder waarmee de gemeente een contract heeft afgesloten.

Sociaal domein: hiermee wordt bedoeld de gebieden jeugd, maatschappelijke ondersteuning en werk & inkomen, conform de gemeentelijke taken op grond van de Jeugdwet, Wmo 2015 en de Participatiewet.

Uitvoerende afdelingen: Welzijn en Onderwijs, Werk & Inkomen, Publiekszaken.

3. UITGANGSPUNTEN

De essentie van klachtbehandeling is dat deze informeel, oplossingsgericht en zo objectief mogelijk plaatsvindt. Er geldt een aantal uitgangspunten:

1. Over elk gemeentelijk handelen (gedragingen, processen en dienstverlening) in het sociaal domein en het handelen van een door de gemeente gecontracteerde instelling kan geklaagd worden.

2. De klachtenprocedure beslaat het hele spectrum van het gemeentelijk handelen in het sociaal domein: van het eerste contact met de gemeente tot en met de levering van voorzieningen en hulp en ondersteuning. Het gaat om klachten over hulpverleners, de leveranciers, de gemeente, en om klachten met betrekking tot het proces en de inhoud.

3. Definitie, registratie en behandeling zijn uniform. Alle klachten worden volgens deze regeling behandeld.

4. Het indienen van een klacht kan op allerlei manieren en is zo laagdrempelig mogelijk.

5. Klachtenbehandeling is informeel, oplossingsgericht en gericht op de tevredenheid van de klant.

6. De klachtenbehandeling en -afhandeling verloopt zorgvuldig, binnen de gestelde termijnen, met wederzijds respect en doet, recht aan alle partijen. Dit zal betekenen dat niet alle klachten opgelost kunnen worden of dat elke klager tevreden gesteld kan worden. Klachtenbehandeling vindt zo mogelijk plaats daar waar de klacht is ontstaan.

7. De gemeente is altijd verantwoordelijk voor de klachtafhandeling, ook indien het handelen van een door de gemeente gecontracteerde aanbieder betreft.

4. DEFINITIE KLACHT

Als inwoners niet tevreden zijn over het handelen van de gemeente in het sociaal domein en dit kenbaar maken, is sprake van een klacht. Hieronder wordt verstaan: elke mondelinge of schriftelijke uiting van

ontevredenheid over gedragingen en dienstverlening in het sociaal domein waar de gemeente verantwoordelijk voor is. Het kan dus gaan om het handelen van de gemeente zelf of het handelen van een (zorg) aanbieder waarmee de gemeente een contract heeft afgesloten.

Het begrip klacht wordt door de gemeente breed uitgelegd. In principe wordt iedere uiting van ontevredenheid door de gemeenten behandeld als klacht. Dit om te voorkomen dat sommige uitingen niet als klacht worden gezien en daardoor niet worden opgepakt. Klachten zijn zeer belangrijke signalen en adviezen over en voor de gemeentelijke organisatie.

4.1 KLACHTENFORMULIER

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle ontvangen klachten uit het sociaal domein. Als inwoners mondeling hun ongenoegen uiten, wordt door de ontvangende medewerker begrip getoond en meegedacht over een mogelijke oplossing. Er wordt gewezen op de mogelijkheid de klacht (eventueel anoniem) te noteren op het klachtenformulier. Dit omdat het praktischer en duidelijker is als een klacht op schrift is gesteld door de klager zelf. Zo kunnen misverstanden over klachten worden voorkomen.

Als de klager het formulier niet wil of kan invullen, wordt door een medewerker van de gemeente een klachtenformulier ingevuld voor registratie, waarbij de medewerker vraagt of de klager hiertegen bezwaar heeft.
Indien iemand niet in staat is zelf een klacht in te dienen kan de klacht ook ingediend worden door iemand anders namens die persoon.

5. TYPEN KLACHTEN

In het sociaal domein zijn drie verschillende typen (en één subtype) klachten te herkennen:
- Klachten over de dienstverlening van een aanbieder
- Klachten over de dienstverlening van een aanbieder die terugkomen bij de gemeente
- Klachten over gedragingen van een ambtenaar van de gemeente
- Niet eens met een door B&W genomen besluit (bezwaar en beroep op beslissing)

Deze klachtenprocedure richt zich niet op klachten over gedragingen van een ambtenaar en ook niet op bezwaarprocedures. Hier zijn aparte wetten/regelingen voor. De bezwaarprocedure is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht. Hierop is ook de “Verordening commissie bezwaarschriften 2012” van toepassing. Voor de behandeling van klachten met betrekking tot gedragingen van bestuursorganen en ambtenaren is de “Klachtenregeling gemeente Tholen 2000” van toepassing. Hiervoor heeft de gemeente een aparte klachtencoördinator aangesteld.

5.1 KLACHT OVER DIENSTVERLENING AANBIEDER

In het sociaal domein is sprake van een gemeentelijke verantwoordelijkheid voor het dienstenaanbod. De dienstverlening wordt veelal niet door de gemeente zelf uitgevoerd. Hierdoor is het in sommige gevallen lastig voor de gemeente een klacht op te lossen.
De aanbieder heeft een laagdrempelige, zorgvuldige en duidelijke klachtenregeling conform de eisen die de gemeente hieraan in artikel 13 van de verordening Wmo 2015, en de contracteerafspraken heeft gesteld. Als het gaat om een aanbieder in de zin van de Jeugdwet, heeft aanbieder een klachtenregeling conform de eisen van deze wet. Ook ‘Voor een veilig thuis’ heeft een klachtenregeling conform de eisen van de Jeugdwet. Jeugdhulpinstellingen die hulp verlenen in het kader van gedwongen opname hebben een klachtenregeling conform de eisen van de wet BOPZ (Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen).
Klachten over het gedwongen kader jeugdhulp (in de zin van toepassing van het strafrecht) worden opgenomen door de Raad voor de Straftoepassing en Jeugdbescherming.

Als een inwoner zich bij de gemeente meldt met een klacht over de dienstverlening van een door de gemeente gecontracteerde aanbieder, wordt de aanbieder door de klachtencoördinator sociaal domein binnen vijf werkdagen op de hoogte gesteld van de klacht. Praktisch betekent dit dat de aanbieder het klachtenformulier van de klachtencoördinator ontvangt. De gemeente zal ook de inwoner hiervan op de hoogte stellen en de twee partijen met elkaar in contact brengen. Een inwoner kan natuurlijk ook zelf rechtstreeks contact opnemen met de aanbieder.

Hieronder vallen ook bejegeningsklachten over werknemers bij de aanbieder, hierover zijn afspraken vastgelegd in het contract met de aanbieder. Gedetacheerden vallen hierbuiten, zij werken onder aansturing van de gemeente en worden zodoende gelijkgesteld met medewerkers. De aanbieder koppelt terug aan de klachtencoördinator over de bereikte oplossing binnen vijf werkdagen ten behoeve van

de kwartaalrapportage. De klachtencoördinator sociaal domein informeert de klager vervolgens over de bereikte oplossing.

Ondanks de inspanningen van de gemeente en de aanbieder, kan het voorkomen dat een klacht niet naar tevredenheid van de klager door de aanbieder wordt opgelost. Als dit het geval is, kan een klager altijd terecht bij de gemeente. Hiermee voldoet de gemeente aan de verplichting van de Wmo 2015 die gemeenten integraal verantwoordelijk maakt voor afhandeling van klachten.

De klachtencoördinator sociaal domein pakt deze klachten op met de uitvoerende afdeling en ondersteunt de klager indien gewenst bij het vinden van een nieuwe aanbieder, waarbij rekening gehouden moet worden met de bepalingen in het contract. Ook zal de klachtencoördinator sociaal domein proberen als mediator het gesprek tussen de klager en de aanbieder op gang te brengen.

De ontevredenheid over de klacht wordt door de klachtencoördinator sociaal domein doorgegeven aan de contractmanager. De contractmanager kan de aanbieder op grond van de contracten de daarvoor contractueel afgesproken sancties opleggen als sprake is van een inadequate klachtafhandeling. Bij (zeer) ernstige en/of aanhoudende terugkerende klachten over een aanbieder kan de contractmanager aangeven aan het college van burgemeester en wethouders over te willen gaan tot opzegging van het contract. Het is aan het college hier een besluit over te nemen.

6. KLACHTENROUTE

6.1 BINNENKOMST KLACHTEN

Klachten kunnen op allerlei manieren op diverse plekken en bij diverse personen/afdelingen bij de gemeente binnenkomen: digitaal via het klachtenformulier op de website, via e-mail, via sociale media, telefonisch via het klantcontactcentrum of bij het loket gemeld. Indien een klacht binnenkomt wordt die geregistreerd waarbij aan de melder wordt gevraagd of die daar geen bezwaar tegen heeft.

6.2 DOORVERWIJZEN EN/OF BEHANDELEN

Het verdere verloop van de klachtenafhandeling kan per type klacht verschillen.

- Klachten over de dienstverlening aanbieder worden opgepakt door de klachtencoördinator sociaal domein die de betrokken uitvoerende afdeling en de contractmanager op de hoogte stelt. De klachtencoördinator sociaal domein legt contact met de aanbieder en zorgt ervoor dat het klachtenformulier wordt doorgestuurd;
- Bejegeningsklachten van een bestuursorgaan of ambtenaar van de gemeente worden conform de daarvoor geldende procedure zoals neergelegd in de “Klachtenregeling gemeente Tholen 2000” afgehandeld;
- Bij een klacht over een beschikking (bezwaarschrift gericht tegen die beschikking) zal een procedure conform de eisen van de Awb en de “Verordening commissie bezwaarschriften 2012" volgen.

N.B. Er wordt altijd gewezen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning.

6.3 CONTACT MET KLAGER

Er wordt binnen vijf werkdagen contact gelegd met de klager om hem/haar te informeren over de behandeling van de klacht. Hierbij wordt zo, mogelijk samen met de klager gekeken of er een praktische oplossing mogelijk is en hoe de behandeling van de klacht het beste af is te stemmen. Als een “informele” behandeling van de klacht niet mogelijk is, wordt een klacht formeel opgepakt.

6.4 REGISTRATIE KLACHTEN

De klachtencoördinator sociaal domein is verantwoordelijk voor het bijhouden van een adequate registratie van klachten. Alle actie die door de gemeente en door de aanbieder is ondernomen wordt geregistreerd. Het klachtdossier wordt na afhandeling gearchiveerd.

De klachtencoördinator sociaal domein stelt elk jaar voor het college een anoniem verslag op van de klachten die ingevolge deze regeling zijn behandeld. Hierbij worden alle klachten in het sociaal domein genoemd en de aantallen.

Door een overzicht bij te houden van de klachten is het voor de gemeente zichtbaar waar eventuele knelpunten zich bevinden bij de aanbieder of in de gemeentelijke organisatie. De contractmanager ontvangt periodiek van de aanbieder een overzicht met de behandelde klachten en de aangeboden oplossing. De resultaten worden in periodieke gesprekken met de contractmanager besproken

7. PRIVACY

Iedereen die met een klacht, en de daarbij behorende informatie in aanraking komt gaat daar met de grootste zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid mee om. Klachtdossiers zijn digitaal beveiligd en kunnen niet onbevoegd worden geopend. Slechts enkele bevoegde medewerkers hebben toegang tot de dossiers. De rapportages vermelden geen persoonsgegevens en gegevens worden niet bovenmatig gedeeld en niet gebruikt voor een niet met de klachtenregeling verenigbaar doel.

8. KLACHTEN OVER ZZP'ERS/VRIJGEVESTIGDEN

Zelfstandigen zonder personeel worden verplicht zich aan te sluiten bij een onafhankelijke klachtenregeling. Klachten over zzp'ers/vrijgevestigden worden conform deze regeling behandeld. Bejegeningsklachten over zzp'ers/vrijgevestigden vallen onder klachten over de aanbieder zoals beschreven in § 5.1 aangezien deze niet in dienst zijn van de gemeente.

Aldus vastgesteld in de vergadering van 3 november 2015.

Burgemeester en wethouders van Tholen,
De secretaris,
w.g. S. Nieuwkoop
De burgemeester,
w.g. G.J. van de Velde-de Wilde